

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PELANGGAN AIR MINUM PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SUKOHARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata I Program Studi Pendidikan Akuntansi



Disusun Oleh:

**BAMBANG MURSITOAJI**

**A 210 050 144**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Dalam era globalisasi ini, perusahaan yang siap berkompetensi harus memiliki manajemen yang efektif. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Agar tujuan tersebut tercapai, maka perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen. Salah satu kebutuhan masyarakat adalah air minum yang bersih, akan tetapi tidak semua masyarakat bisa mendapatkan air minum yang bersih. Dengan demikian, kepuasan konsumen terletak pada bagaimana cara perusahaan menyampaikan produk yang berkualitas (air minum yang bersih) dan dapat dijangkau oleh semua konsumen. Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa penyediaan air bersih.

Berdasarkan kondisi demografi Negara Indonesia yang mempunyai jumlah penduduk yang besar, keberadaan Perusahaan Air Minum disuatu daerah menjadi sangat penting dalam hal memberikan pelayanan penyediaan air bersih bagi masyarakat. Hal tersebut menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum untuk mewujudkan hidup sehat bagi masyarakat. Terdapat banyaknya Perusahaan Air Minum pemerintah dan swasta dengan layanan fasilitas yang beragam mengakibatkan

konsumen dihadapkan pada banyak pilihan akan produk jasa kesehatan yang ditawarkan oleh pihak perusahaan air minum. Perusahaan yang bersifat *consumer oriented* mencoba untuk mengintergrasi produk, tarif, promise dan distribusi dalam melayani konsumen.

Pada hakekatnya faktor yang mempengaruhi suatu lembaga atau perusahaan melakukan perubahan secara cepat dan selalu berkembang dari waktu ke waktu yang terjadi secara parsial atau secara menyeluruh dan bersama-sama membentuk suatu perubahan keadaan yang dialami oleh sebuah lembaga atau perusahaan, yang dapat berupa kesempatan ataupun berupa ancaman dan hambatan. Lembaga jasa yang berkualitas dan mampu menghadapi ancaman diyakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah bisnis atau usaha yang bergerak dalam bidang barang dan jasa khususnya penyediaan air minum. Konsumen akan mengalami salah satu tingkat kepuasan secara umum, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka konsumen akan merasa kecewa, sedangkan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Oleh karena itu, konsumen maupun produsen akan sama- sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.

Menurut Kotler dan Armstrong (2002:10), "kepuasan konsumen adalah tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pembeli". Harapan konsumen umumnya merupakan

prakiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Untuk meningkatkan pelayanan perlu adanya suatu fasilitas yang memadai. Pelayanan merupakan salah satu pilihan dari strategi pemasaran untuk untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2002:56): Ada tiga kunci memberikan pelayanan konsumen yang unggul antara lain:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. Pengembangan data *base* yang lebih akurat dari pesaing.
3. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengembangan pemasaran.

Kualitas merupakan topik yang paling hangat di dunia bisnis dan akademik. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah produk dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam hal ini yang berkaitan dengan kualitas yaitu pelayanan, pelayanan bisa berupa barang dan jasa. Pelayanan jasa sering sekali banyak diinginkan oleh konsumen untuk mencapai tujuan tertentu.

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara konsumen, hal ini berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan konsumen dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan. Hal ini dapat kita contohkan melalui penyediaan air minum di Perusahaan Daerah Air Minum, peranan pengadaan air minum yang bersih

semakin besar. Hal ini terlihat dengan semakin bertambahnya jumlah air minum isi ulang dimana-mana. Pelayanan penyediaan air minum bersih merupakan salah satu fasilitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Fasilitas merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Faktor fasilitas untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang dipakainya. Terdapat banyaknya fasilitas penyediaan pelayanan air minum mengakibatkan konsumen dihadapkan pada banyaknya pilihan produk dan jasa yang ditawarkan. Karakteristik fasilitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum yang relatif padat modal dan praktis tidak bisa dipindah-pindah, menuntut adanya pola pengembangan usaha yang bertahap, sistematis, rasional, serta dikelola secara efektif, efisien, dan akuntabel.

Meningkatnya kebutuhan akan pelayanan dan sarana kesehatan, merupakan peluang bagi perusahaan air minum yang mempunyai wawasan *profit oriented* untuk mendapatkan hasil yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup perusahaan air minum dengan memberikan beragam pelayanan. Pelayanan dan fasilitas dapat berjalan dengan baik apabila ditunjang dengan manajemen yang profesional dari perusahaan air minum.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PELANGGAN AIR MINUM PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SUKOHARJO.”**

## **B. PEMBATASAN MASALAH**

Pembatasan masalah sangatlah penting karena dapat digunakan untuk mengarahkan analisis dan pengumpulan data. Selain itu untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penafsiran judul. Ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo.
2. Fasilitas yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo.
3. Kepuasan konsumen atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo.

## **C. PERUMUSAN MASALAH**

Untuk dapat mendapatkan gambaran yang jelas mengenai masalah yang akan dibahas dalam penelitian skripsi ini, yang nantinya digunakan sebagai pedoman pembahasan yang lebih lanjut, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo?
3. Apakah pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo?

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Sukoharjo.

#### **E. MANFAAT PENELITIAN**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan/Instansi

Sebagai pedoman atas pertimbangan pimpinan perusahaan dalam menentukan kebijakan dan mengatasi masalah yang dihadapi perusahaan.

2. Bagi Karyawan

Penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan referensi yang bermanfaat sebagai motivasi untuk lebih giat bekerja.

3. Bagi Pihak lain

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan, informasi sekaligus sebagai bahan acuan untuk perbandingan dalam penelitian serupa.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI**

Pada penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab, bagian awal terdiri atas halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan fakultas, halaman motto, halaman persembahan, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran an abstraksi.

### **Bab I      Pendahuluan**

Meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### **Bab II      Landasan Teori**

Bab ini diuraikan tentang pengertian kepuasan konsumen, pengertian pelayanan, pengertian fasilitas, kerangka pemikiran, hubungan kausal pelayanan fasilitas dengan tingkat kepuasan konsumen, hipotesis.

### **Bab III    Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang pengertian metode penelitian, macam-macam metode penelitian, metode penentuan objek penelitian, metode pengumpulan dan metode analisis data.

### **Bab IV    Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisi tentang gambaran umum kantor, penyajian data, analisis data pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

### **Bab V      Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.